

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Empiris Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya)



Oleh:

REGITA NANDA YULIONO

NPM: 15.10.1.09746

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

SURABAYA

2019

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Empiris Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya)



Oleh:

REGITA NANDA YULIONO

NPM: 15.10.1.09746

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

SURABAYA

2019

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

REGITA NANDA YULIONO

NPM: 15.1.01.09746

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

SURABAYA

2019

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Empiris Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota
Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

REGITA NANDA YULIONO

NPM : 15.1.01.09746

Telah di Pertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 4 Mei 2019

Susuna Tim Penguji :

Ketua : Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A.

Anggota : 1. Dra. Dini Widyawati M.Si., Ak., CA.

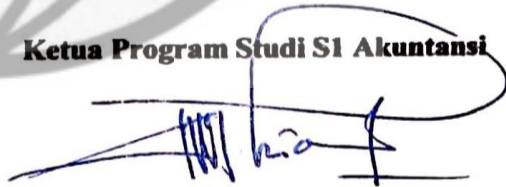
2. Dra. Yulastuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Regita Nanda Yuliono**

NPM : **15.1.01.09746**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota
Surabaya)**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 04 Mei 2019, adalah hasil karya saya :

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya tiru, salin, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 04 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,

A yellow rectangular stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, "Rp 8000" in the center, and "SATU RIBU RUPIAH" at the bottom. The stamp is partially covered by a handwritten signature in black ink.

Regita Nanda Yuliono

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Regita Nanda Yuliono
NPM : 15.1.01.09746
Program Studi : Akuntansi
Tempat/ Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Juli 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 2 (dua) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Jl. Demak Timur VI No. 26A Surabaya
Telp/HP : 082245043734
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Paino
Alamat Rumah : Jl. Demak Timur VI No. 26A Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD di SDN Tembok Dukuh IV Surabaya
2. SMP di SMP Negeri 3 Surabaya
3. SMA di SMA Negeri 21 Surabaya
4. Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Surabaya	I-VIII	2015- 2019	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya

Regita Nanda Yuliono

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, pemelihara seluruh alam raya, yang selalu limpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengungkapkan rasa terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Bapak Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dra. Wiwiek Shabrie, M.M. Selaku Dosen Wali SA2 yang banyak memberikan nasihat dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

5. Untuk Bapak dan Ibu Dosen serta para staff STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ir. Prastowo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan memberikan waktunya serta saran-saran kepada penulis.
7. Bapak Elzar Salean, S.STP. selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh jajaran pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan wawancara serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
9. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan do'a yang tidak henti, semangat, motivasi dan dukungan selama penulis melaksanakan studi sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk Diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan semangat dan memotivasi diri sendiri sehingga terdorong untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Tanpa adanya niat dan kesadaran diri sendiri, skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan secara cepat.

11. Untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan menjadi pengingat dalam menyelesaikan skripsi sehingga penulis merasa terdorong untuk cepat menyelesaikan skripsi.
12. Untuk sahabat saya Sassy Club Azizah, Nasrul, Aisyah, dan Alisha yang banyak membantu dan memberikan semangat walaupun kita jarang bertemu dan sedang berjuang menyelesaikan mimpi kita masing-masing namun tetap memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
13. Untuk kalian teman-temanku (Tanti, Dean, Debora, Nina, Putri Agustin) yang saling memberikan dukungan dan doa untuk satu sama lain sehingga semua telah menyelesaikan skripsi bersama-sama.
14. Teman-teman SA-2 angkatan 2015 terimakasih kalian telah memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat dengan lancar menyelesaikan studinya.
15. Untuk teman-teman Cemara Choir yang telah memberikan penulis semangat, bantuan dan dukungan selama penulis melaksanakan studi sampai menyelesaikan penulisan skripsi.
16. Untuk Mbak Hanny, terimakasih karena telah memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini.
17. Untuk teman-temanku ABG Thausiyah Reborn (Dinda, Iril, Bella, Astrid, Hima, Candra) telah memberikan dukungan dan doanya untuk penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala bantuan dari pihak-pihak di atas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis

Regita Nanda Yuliono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PROPOSISI PENELITIAN	9
2.1 Konsep Dasar Good Governance	9
2.1 .1 Pengertian dan Fungsi Good Governance.....	12
2.1 .2 Pengertian Good Corporate Governance	18
2.2 Konsep Dasar Manajemen Publik.....	21
2.2 .1 Pengertian dan Tujuan Manajmen Publik	22
2.2 .2 Elemen-elemen Pelayanan Publik.....	24
2.3 Pengertian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu	29
2.5 Rerangka Pemikiran	31
2.3 Proposisi Penelitian	34
BAB 3 : METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Objek Penelitian	35
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Satuan Kajian	37

3.4 Teknik Analisis Data.....	39
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	42
4.1.2 Struktur Organisasi.....	44
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	47
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.....	48
4.2.2 Kendala Dalam Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik	55
BAB 5 : PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Keterbatasan	62
5.3 Saran.....	63
JADWAL PENELITIAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Proposisi Penelitian.....	34
------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Rerangka Pemikiran.....	32
2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	46



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	68
2. Daftar Hasil Wawancara	70

